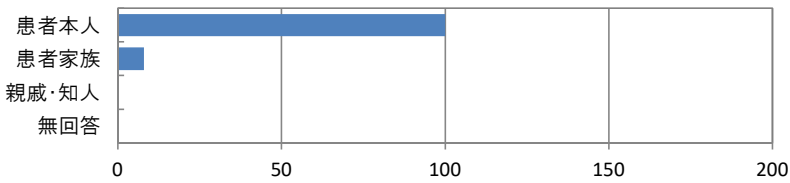


外来患者アンケート調査結果報告

- ・調査対象 : 当院の外来患者、患者家族及び親戚・知人
- ・調査方法 : 外来受付にてアンケートを手渡し配布し、渡り廊下もしくは総合案内に設置の回収箱にて回収。
- ・調査時期 : 令和元年5月1日～5月31日
- ・サンプル数: 配布数800件 有効回収数 108件 回収率 13.5%

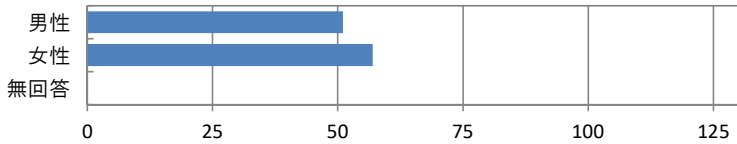
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	100	92.6%
患者家族	8	7.4%
親戚・知人	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	108	



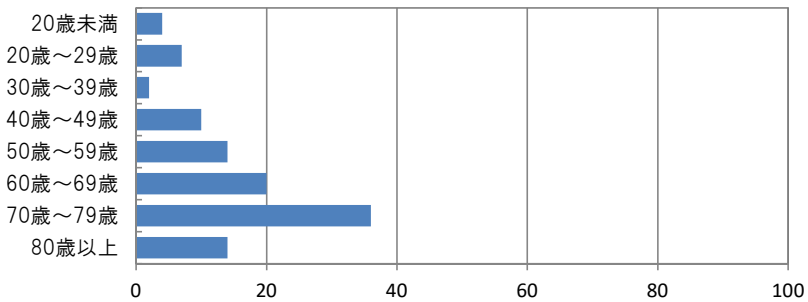
問2 性別

	回答数	構成比
男性	51	47.2%
女性	57	52.8%
無回答	0	0.0%
合計	108	



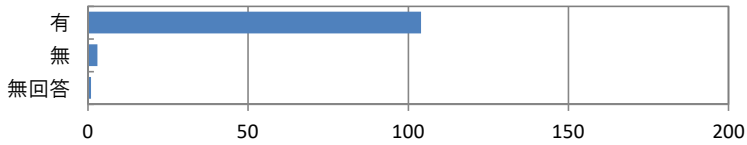
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	4	3.7%
20歳～29歳	7	6.5%
30歳～39歳	2	1.9%
40歳～49歳	10	9.3%
50歳～59歳	14	13.0%
60歳～69歳	20	18.5%
70歳～79歳	36	33.3%
80歳以上	14	13.0%
無回答	1	0.9%
合計	108	



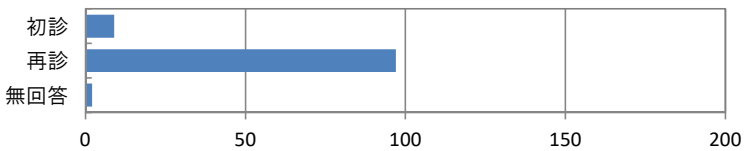
問4 予約

	回答数	構成比
有	104	96.3%
無	3	2.8%
無回答	1	0.9%
合計	108	



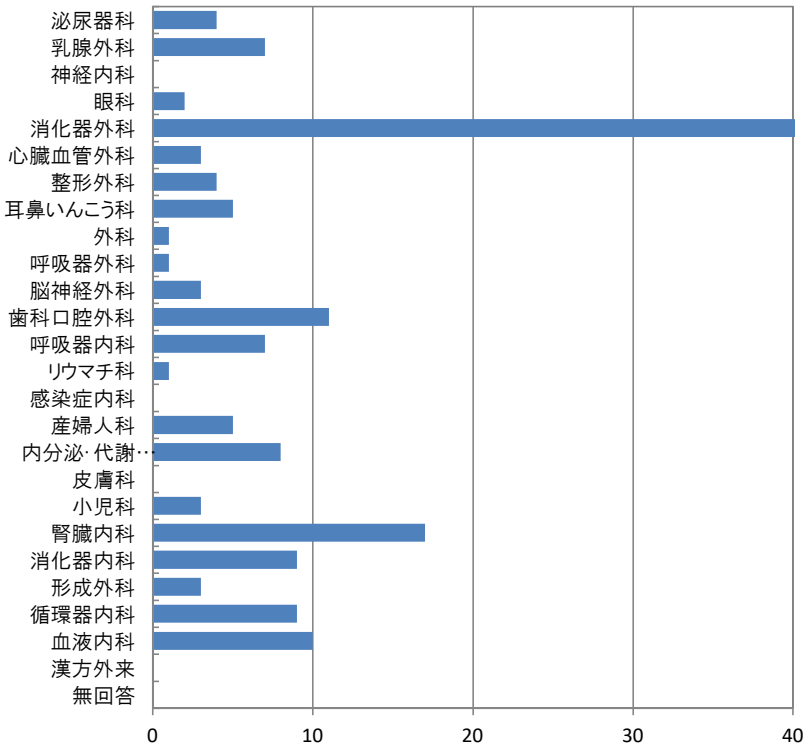
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	9	8.3%
再診	97	89.8%
無回答	2	1.9%
合計	108	



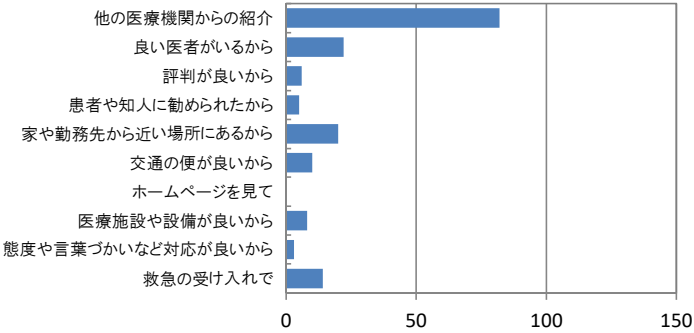
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	4	2.5%
乳腺外科	7	4.4%
神経内科	0	0.0%
眼科	2	1.3%
消化器外科	45	28.5%
心臓血管外科	3	1.9%
整形外科	4	2.5%
耳鼻いんこう科	5	3.2%
外科	1	0.6%
呼吸器外科	1	0.6%
脳神経外科	3	1.9%
歯科口腔外科	11	7.0%
呼吸器内科	7	4.4%
リウマチ科	1	0.6%
感染症内科	0	0.0%
産婦人科	5	3.2%
内分泌・代謝内科	8	5.1%
皮膚科	0	0.0%
小児科	3	1.9%
腎臓内科	17	10.8%
消化器内科	9	5.7%
形成外科	3	1.9%
循環器内科	9	5.7%
血液内科	10	6.3%
漢方外来	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	158	



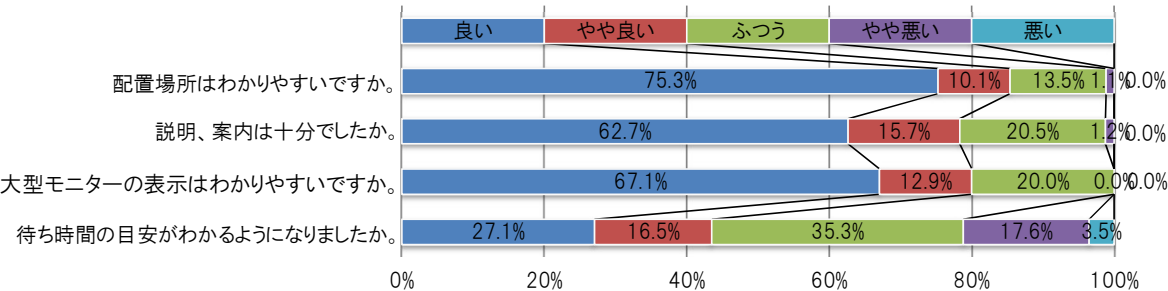
問7 当院を選択した理由(複数回答)

	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	82	48.2%
良い医者がいるから	22	12.9%
評判が良いから	6	3.5%
患者や知人に勧められたから	5	2.9%
家や勤務先から近い場所にあるから	20	11.8%
交通の便が良いから	10	5.9%
ホームページを見て	0	0.0%
医療施設や設備が良いから	8	4.7%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	3	1.8%
救急の受け入れで	14	8.2%
合計	170	



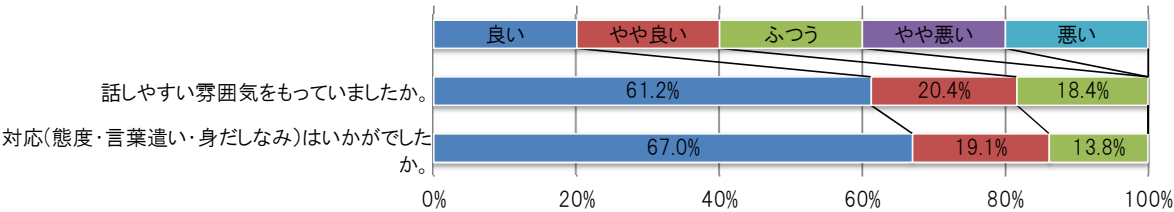
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
配置場所はわかりやすいですか。	89人	75.3%	10.1%	13.5%	1.1%	0.0%
説明、案内は十分でしたか。	83人	62.7%	15.7%	20.5%	1.2%	0.0%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	85人	67.1%	12.9%	20.0%	0.0%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	85人	27.1%	16.5%	35.3%	17.6%	3.5%



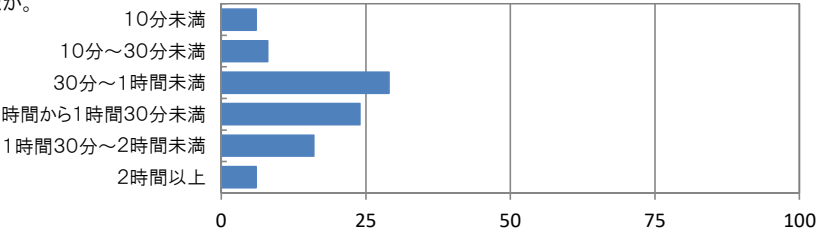
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	98人	61.2%	20.4%	18.4%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	94人	67.0%	19.1%	13.8%	0.0%	0.0%



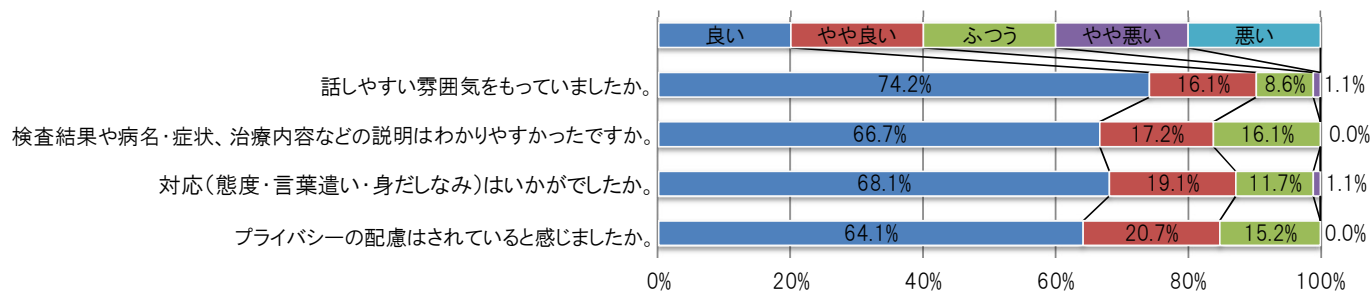
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	6
10分～30分未満	8
30分～1時間未満	29
1時間から1時間30分未満	24
1時間30分～2時間未満	16
2時間以上	6
合計	89



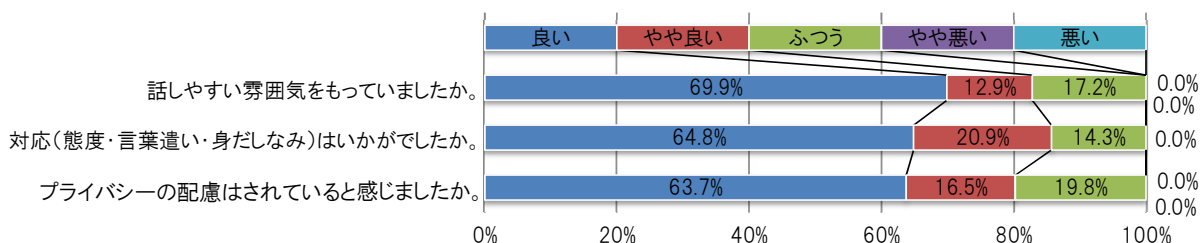
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	93人	74.2%	16.1%	8.6%	1.1%	0.0%
検査結果や病名・症状、治療内容などの説明はわかりやすかったですか。	93人	66.7%	17.2%	16.1%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	94人	68.1%	19.1%	11.7%	1.1%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	92人	64.1%	20.7%	15.2%	0.0%	0.0%



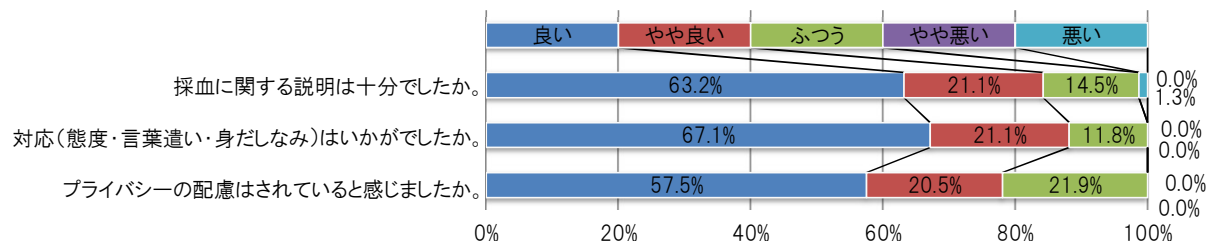
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	93人	69.9%	12.9%	17.2%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	91人	64.8%	20.9%	14.3%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	91人	63.7%	16.5%	19.8%	0.0%	0.0%



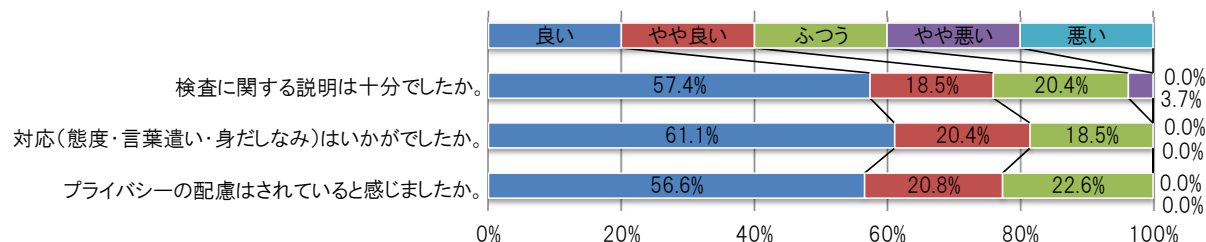
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
採血に関する説明は十分でしたか。	76人	63.2%	21.1%	14.5%	0.0%	1.3%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	76人	67.1%	21.1%	11.8%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	73人	57.5%	20.5%	21.9%	0.0%	0.0%



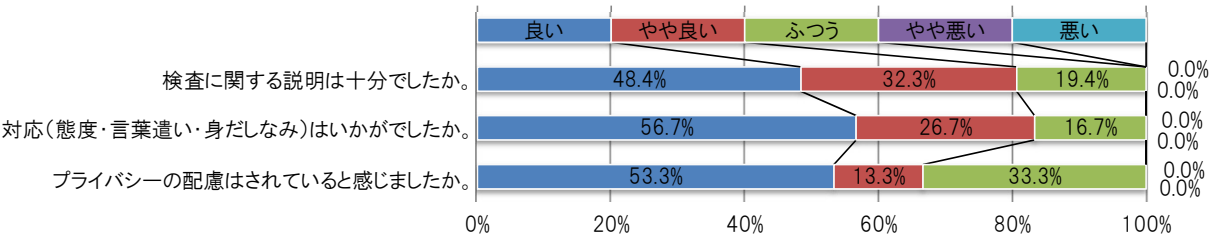
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	54人	57.4%	18.5%	20.4%	3.7%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	54人	61.1%	20.4%	18.5%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	53人	56.6%	20.8%	22.6%	0.0%	0.0%



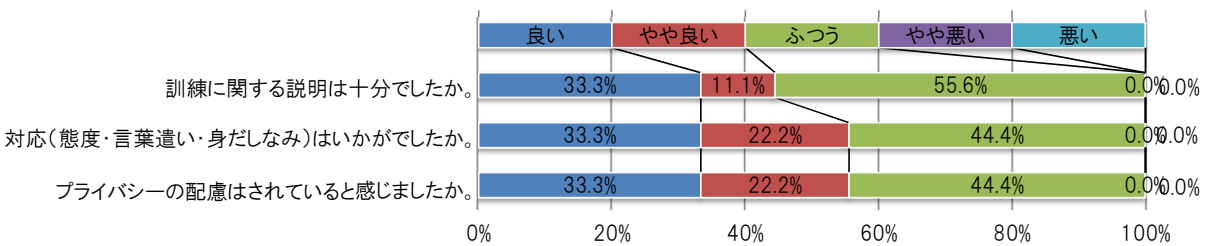
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	31人	48.4%	32.3%	19.4%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	30人	56.7%	26.7%	16.7%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	30人	53.3%	13.3%	33.3%	0.0%	0.0%



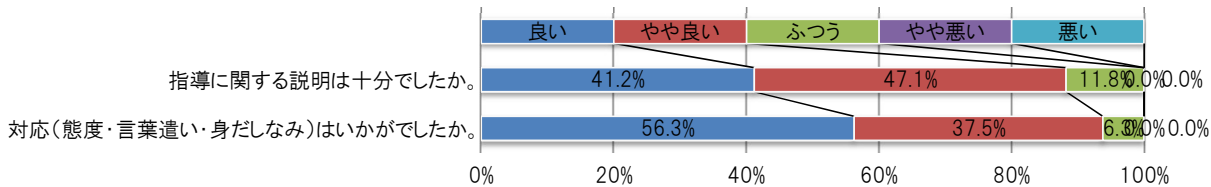
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
訓練に関する説明は十分でしたか。	9人	33.3%	11.1%	55.6%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	9人	33.3%	22.2%	44.4%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	9人	33.3%	22.2%	44.4%	0.0%	0.0%



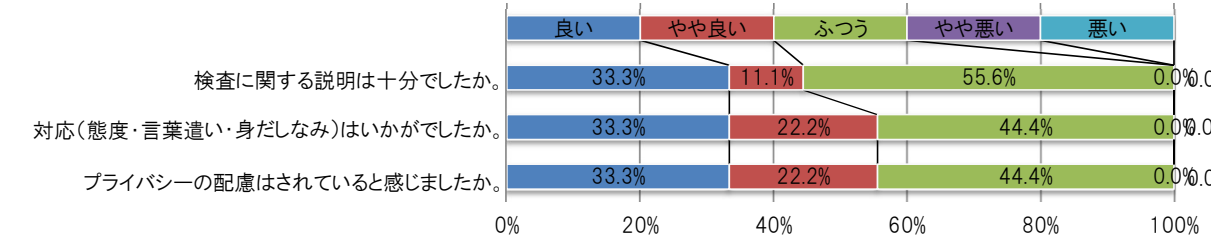
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
指導に関する説明は十分でしたか。	17人	41.2%	47.1%	11.8%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	16人	56.3%	37.5%	6.3%	0.0%	0.0%



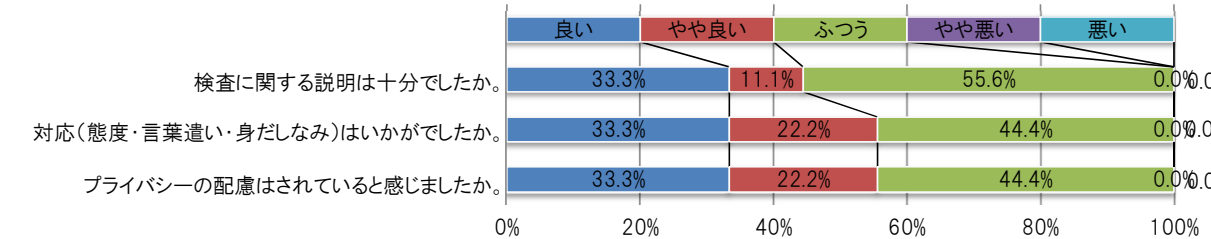
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	21人	1人	0人	0人	0人	0人
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	20人	1人	0人	0人	0人	0人
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	20人	1人	0人	0人	0人	0人



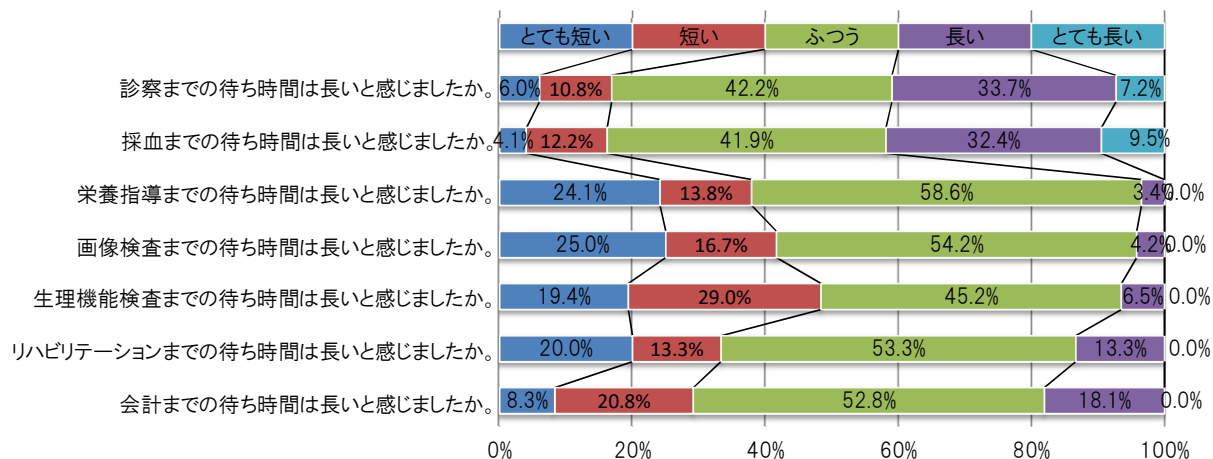
問19 放射線療法を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	9人	1人	0人	0人	0人	0人
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	9人	1人	0人	0人	0人	0人
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	11人	0人	0人	0人	0人	0人



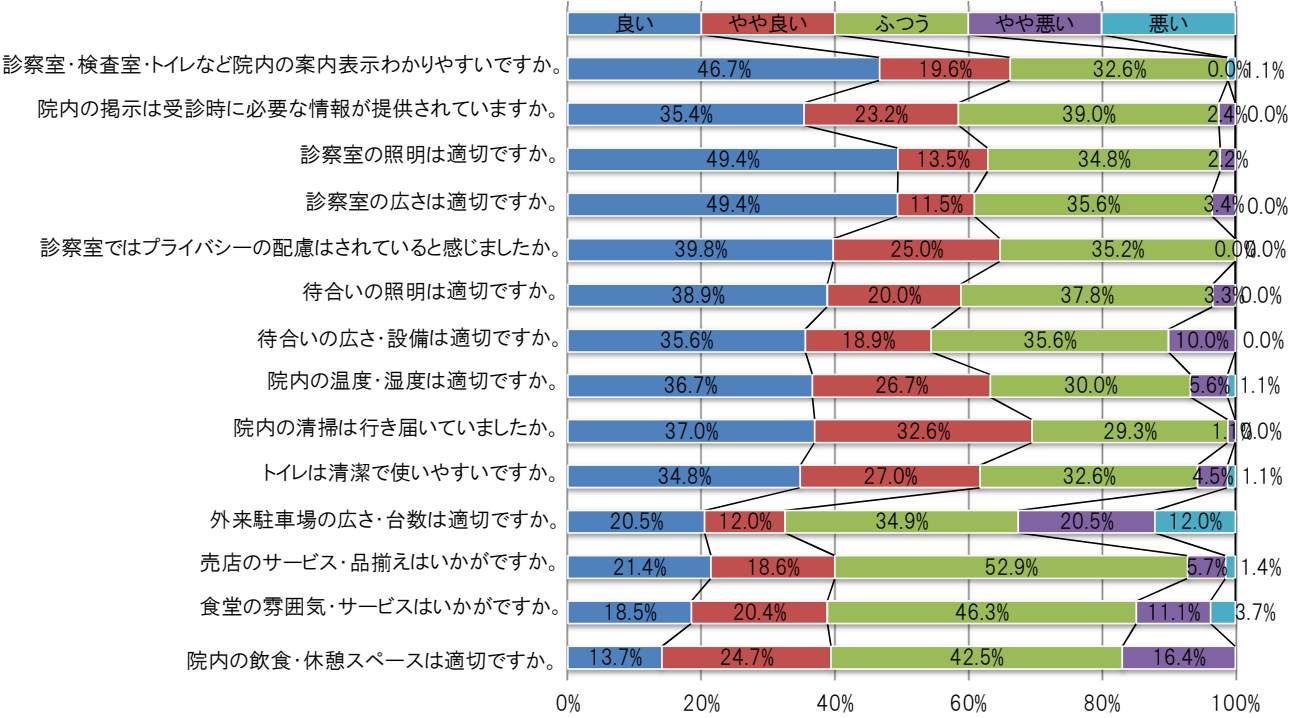
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	有効回答数	とても短い	短い	ふつう	長い	とても長い
診察までの待ち時間は長いと感じましたか。	83人	6.0%	10.8%	42.2%	33.7%	7.2%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	74人	4.1%	12.2%	41.9%	32.4%	9.5%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	29人	24.1%	13.8%	58.6%	3.4%	0.0%
画像検査(レントゲン・CT・MRI等)までの待ち時間は長いと感じましたか。	48人	25.0%	16.7%	54.2%	4.2%	0.0%
生理機能検査(心電図・肺機能等)までの待ち時間は長いと感じましたか。	31人	19.4%	29.0%	45.2%	6.5%	0.0%
リハビリテーション(理学・作業・言語療法)までの待ち時間は長いと感じましたか。	15人	20.0%	13.3%	53.3%	13.3%	0.0%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	72人	8.3%	20.8%	52.8%	18.1%	0.0%



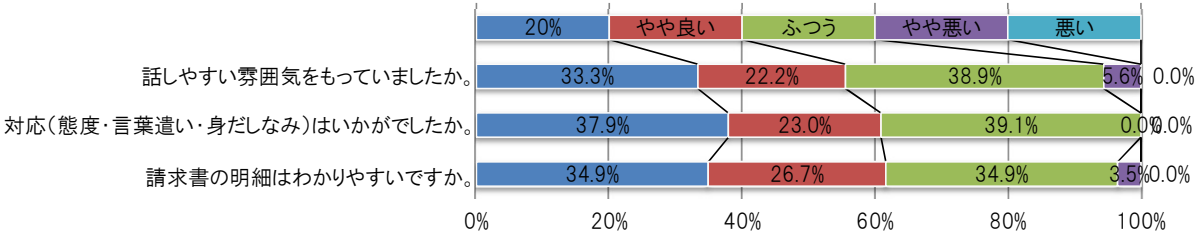
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
診察室・検査室・トイレなど院内の案内表示わかりやすいですか。	92人	46.7%	19.6%	32.6%	0.0%	1.1%
院内の掲示は受診時に必要な情報が提供されていますか。	82人	35.4%	23.2%	39.0%	2.4%	0.0%
診察室の照明は適切ですか。	89人	49.4%	13.5%	34.8%	2.2%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	87人	49.4%	11.5%	35.6%	3.4%	0.0%
診察室ではプライバシーの配慮はされていると感じましたか。	88人	39.8%	25.0%	35.2%	0.0%	0.0%
待合いの照明は適切ですか。	90人	38.9%	20.0%	37.8%	3.3%	0.0%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	90人	35.6%	18.9%	35.6%	10.0%	0.0%
院内の温度・湿度は適切ですか。	90人	36.7%	26.7%	30.0%	5.6%	1.1%
院内の清掃は行き届いていましたか。	92人	37.0%	32.6%	29.3%	1.1%	0.0%
トイレは清潔で使いやすいですか。	89人	34.8%	27.0%	32.6%	4.5%	1.1%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	83人	20.5%	12.0%	34.9%	20.5%	12.0%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	70人	21.4%	18.6%	52.9%	5.7%	1.4%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	54人	18.5%	20.4%	46.3%	11.1%	3.7%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	73人	13.7%	24.7%	42.5%	16.4%	2.7%



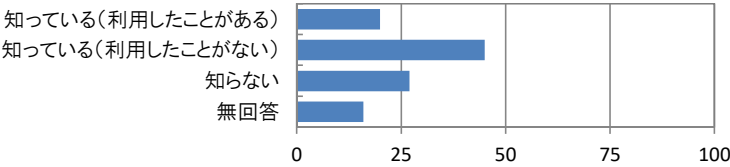
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	90人	33.3%	22.2%	38.9%	5.6%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	87人	37.9%	23.0%	39.1%	0.0%	0.0%
請求書の明細はわかりやすいですか。	86人	34.9%	26.7%	34.9%	3.5%	0.0%



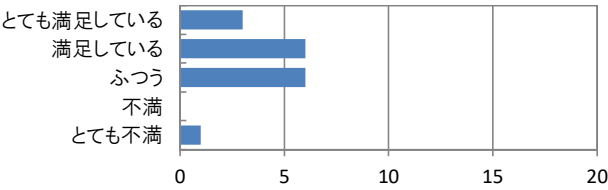
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	20	18.5%
知っている(利用したことがない)	45	41.7%
知らない	27	25.0%
無回答	16	14.8%
合計	108	



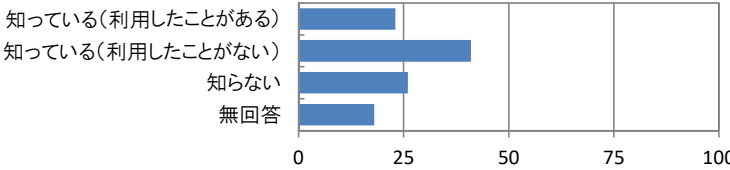
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	3	18.8%
満足している	6	37.5%
ふつう	6	37.5%
不満	0	0.0%
とても不満	1	6.3%
合計	16	



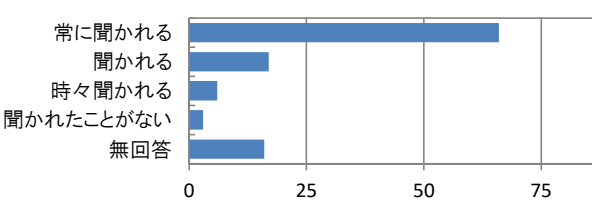
問25 患者図書室(さなるの泉)をご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	23	21.3%
知っている(利用したことがない)	41	38.0%
知らない	26	24.1%
無回答	18	16.7%
合計	108	



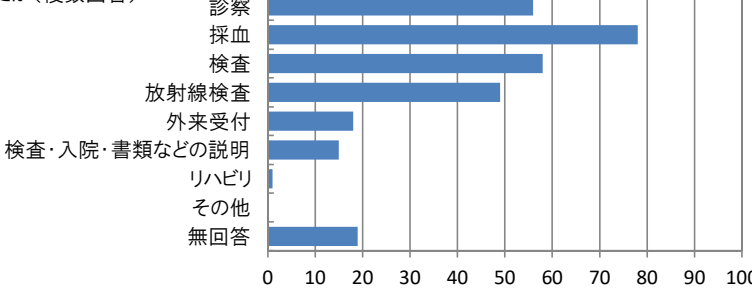
問26 職員から「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれたことがありますか

	回答数	構成比
常に聞かれる	66	71.7%
聞かれる	17	18.5%
時々聞かれる	6	6.5%
聞かれたことがない	3	3.3%
無回答	16	17.4%
合計	92	



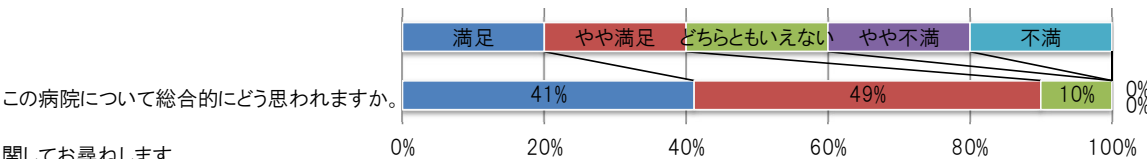
問27 どのような時に「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれましたか(複数回答)

	回答数	構成比
診察	56	19.0%
採血	78	26.5%
検査	58	19.7%
放射線検査	49	16.7%
外来受付	18	6.1%
検査・入院・書類などの説明	15	5.1%
リハビリ	1	0.3%
その他	0	0.0%
無回答	19	6.5%
合計	294	



問26 この病院について総合的にどう思われますか

質問事項	有効回答数	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
この病院について総合的にどう思いますか	90人	41.1%	48.9%	10.0%	0.0%	0.0%



問27 一般的なことについてお尋ねします

質問事項	有効回答数	非常に思う	思う	どちらともいえない	思わない	非常に思わない
今後も当院を利用したいと思いますか。	90人	38%	59%	3%	0%	0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか	79人	18%	63%	19%	0%	0%

